Итоги
изучения мнения населения города-курорта Кисловодска о качестве оказания муниципальных образовательных услуг.

В соответствии с постановлением администрации города-курорта Кисловодска от 25.05.2015 №461 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города-курорта Кисловодска о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями города-курорта Кисловодска в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта» проведено изучение изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2015 год.

Изучение мнения осуществлялось в **МБДОУ детский сад № 18**, предоставляющей муниципальную услугу, непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования**.** Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивались по пятибалльной шкале.

За 2015 год **МБДОУ детский сад № 18** посетило 300человек, в среднем в месяц на наших мероприятиях побывало 200 человек.

В анкетировании приняло участие 75 человек.
Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- ✓ состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением муниципальной услуги;
- ✓ состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги;
- ✓ состояние инвентаря (мебели и др.) муниципальной организации (учреждения), оказывающей муниципальные услуги;
- ✓ удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;
- ✓ удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками муниципальной организации (учреждения), оказывающей муниципальную услугу;
- ✓ удовлетворенность условиями ожидания приема;
- ✓ удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- ✓ удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- ✓ время ожидания получения муниципальной услуги;
- ✓ удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;
- ✓ наличие фактов взимания дополнительной оплаты муниципальной услуги.

Информация об оценке населением города-курорта Кисловодска качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам:

№	Вопрос	Число респондентов	%
1	**Оцените состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги** 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	 0 0 19 40 14 2	 - - 26 53 19 2
2	**Оцените состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги** 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	 0 1 28 36 10 0	 - 1 37 18 14 -
3	**Оцените состояние инвентаря (мебели) учреждения, оказывающего услуги** 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	 0 0 20 28 27 0	 - - 27 37 36 -
4	**Удовлетворены ли Вы возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге** 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 - (нет ответа)	 68 1 3 3	 90 2 4 4
5	**Удовлетворены ли Вы информацией, размещенной на сайте организации** 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 - (нет ответа)	 32 0 16 27	 42 - 22 30
6	**Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальной образовательной организацией** 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	 0 1 11 30 31 2	 - 2 14 40 41 3
7	**Оцените качество организации дополнительных образовательных услуг (кружки, секции, студии)** 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо)	 4 9 14 22 4	 5 12 19 30 5

	6 – (нет ответа)	22	29
8	**Удовлетворены ли Вы личным взаимодействием с работниками организации, оказывающей муниципальные услуги** 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 - (нет ответа)	 70 2 2 0	 94 3 3 -
9	**Удовлетворены ли вы графиком работы с посетителями, составленный образовательной организацией** 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 - (нет ответа)	 38 2 5 0	 91 3 6 -
10	**Удовлетворенны ли вы компетентностью сотрудников** 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 - (нет ответа)	 74 0 1 0	 99 - 1 -
11	**Удовлетворенны ли вы результатом получения муниципальной услуги** 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 - (нет ответа)	 66 5 4 0	 88 7 5 -
12	**Взималась с вас оплата за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги** 1 - (взималась) 2 – (не взималась) 3 - (нет ответа)	 0 59 16	 - 79 21
13	**Ваш пол** 1 - женский 2 - мужской	 55 20	 74 26
14	**Ваш возраст** 1 - 18- 29 лет 2 - 30 – 49 лет 3 - 50 – 59 лет 4 - старше 60 лет	 22 50 3 0	 30 66 4 -
15	**Ваше образование** 1 – неполное среднее 2 - среднее (школа, ПТУ) 3 - среднее специальное (техникум) 4 - незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза) 5 – высшее	 6 7 19 1 42	 8 10 25 1 56

Таким образом, качество оказываемых **МБДОУ детский сад № 18** муниципальных услуг можно признать удовлетворительным.

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка **МБДОУ детский сад № 18,** что выражено:

— в высоком качестве оказываемых услуг;
— в удовлетворенности компетентностью сотрудников;
— в обновление предметно-развивающей среды.

В то же время, выразили пожелания о совершенствовании работы по таким направлениям как :

— благоустройство игровых участков;
— пополнение спортивно-игровым оборудованием участков;
— реорганизация спортивной площадки ДОУ;

Информированность населения о порядке предоставления муниципальных услуг недостаточная, большая часть опрошенных граждан либо не владеют информацией вообще, либо мало информированы. Наиболее доступным и популярным источником информации является наружная реклама.

Заведующий _____ Т.И. Черныш